РУКОВОДСТВО ПО УСЛУГАМ ARS EXPRESS.

1. ДОСТАВКА ПО РОССИИ

1.1. ЭКСПРЕСС

Срочная доставка документов и грузов в режиме экспресс в города и населенные пункты России. Оптимальный выбор сроков и стоимости.

1.2. СУПЕР ЭКСПРЕСС

Сверхсрочная доставка документов и грузов по Санкт-Петербургу и Москве, заказ до 12-00. Отличное решение в случаях, когда каждая минута на счету. Доставка осуществляется «день в день». Возможна только по предварительному согласованию.

1.3. ЭКСПРЕСС 13 / ЭКСПРЕСС18

Гарантированная доставка до указанного времени в крупнейшие города России с минимальным сроком доставки. Превосходное решение, в случаях, когда необходимо точное время доставки.

1.3.1. ЭКСПРЕСС 13

Доставка отправлений с 9:00 до 13:00. Превосходное решение, в случаях, когда необходимо получить отправление в первой половине дня.

1.3.2. ЭКСПРЕСС 18

Доставка отправлений с 9:00 до 18:00. Превосходное решение, в случаях, когда необходимо получить отправление в течение рабочего дня.

1.4. ЭКОНОМ

Несрочная доставка документов и грузов в города и населенные пункты России. Экономичный выбор в случаях, когда время еще есть.

Минимальный тариф рассчитывается от 20 кг, за исключением Москвы и Санкт-Петербурга, в указанных городах тарификация рассчитывается от 0,5кг.

Сроки доставки, обслуживаемые населенные пункты, возможность применения категорий услуг, а также дополнительные услуги уточняйте по телефону и на сайте www.arsexpress.ru

2. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ

2.1. НЕСТАНДАРТНЫЙ ПРИЕМ / ДОСТАВКА ОТПРАВЛЕНИЯ

При приеме/доставке отправлений максимальное время ожидания курьера составляет 15 мин. Услуга применяется при увеличении времени ожидания курьера до 30 мин. Предоставление услуги возможно только по согласованию.

2.2. ДОСТАВКА ЛИЧНО В РУКИ

Услуга применяется для вручения отправления непосредственно лицу, указанному в накладной, необходимым является указание полного ФИО получателя, а также контактный номер телефона. При доставке курьеру необходимо представить документ удостоверяющий личность. Если получатель отсутствует по указанному адресу, доставка переносится на согласованную дату.

2.3. ПЕРЕАДРЕСАЦИЯ

Услуга применяется при необходимости изменения адреса получателя, после выдачи отправления на доставку.

2.4. УВЕДОМЛЕНИЕ О ДОСТАВКЕ

Услуга применяется при необходимости получения уведомления о доставке. Клиенту предоставляется уведомление на бланке компании с подписью и печатью, а также копия накладной/маршрутного листа с подписью получателя указанием времени и даты доставки.

2.5. ДОСТАВКА НЕГАБАРИТНЫХ И ТЯЖЕЛОВЕСНЫХ ОТПРАВЛЕНИЙ

Услуга применяется в случае приема/доставки отправлений, превышающих ограничения по габаритам и/или весу, в случае наличия возможности. Негабаритным считается отправление, 1 (одно) место которого превышает вес 50 кг и/или габарит 120*80*80 см. При превышении габаритов применяется коэффициент 1,3.

2.6. ВОЗВРАТ ДОКУМЕНТОВ

Услуга применяется при необходимости возврата документов или груза от получателя отправителю. Ожидание курьера для подготовки документов составляет не более 15 минут.

2.7. ОПАСНЫЙ ГРУЗ

Услуга применяется при отправке грузов, относящихся к категории опасных. Для таких отправок применяется коэффициент 2.0.

2.8. ДОСТАВКА В ВЫХОДНОЙ/ПРАЗДНИЧНЫЙ ДЕНЬ

Услуга применяется при доставке в выходные и праздничные дни. Возможна только по предварительному согласованию.

2.9. ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ УПАКОВКА

При необходимости дополнительной упаковки, обрешетки отправления заказывается дополнительная услуга. В этом случае ARS EXPRESS самостоятельно упакует груз клиента надлежащим для перевозки способом. При большом количестве работ на упаковку закладывается 1 рабочий день.

3. ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

3.1. ОФОРМЛЕНИЕ ЗАКАЗА

Оформить заказ на вызов курьера можно по телефону, на сайте arsexpress.ru, либо воспользоваться «ЛИЧНЫМ КАБИНЕТОМ». При оформлении заказа необходимо указать следующие данные: номер договора, способ оплаты, пункт отправления, пункт назначения, содержимое отправления, количество мест, вес и габариты отправления, а также тип доставки и дополнительные услуги, если таковые применяются. Заказ на вызов курьера на текущий день возможен до 15:00 текущего дня по Санкт-Петербургу и Москве. В других населенных пунктах в день обслуживания заказ принимается до 12:00 (по местному времени) текущего дня, при условии их обслуживания в этот день, в ином случае заявка переносится на ближайший день обслуживания. Отмена вызова курьера возможна до передачи информации курьеру и включения заказа в маршрут, после передачи информации взимается оплата.

3.2. ПОДГОТОВКА ОТПРАВЛЕНИЯ

Отправление должно быть подготовлено к приезду курьера заранее, т.е. упаковано и запечатано, а также подготовлены необходимые для отправки документы, в том числе накладная. Номер накладной должен быть написан на упаковке отправления. Отправитель упаковывает отправление самостоятельно и несет ответственность за соответствие характера упаковки вложению.

3.3. ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ

В инструкции ниже описаны этапы работы и возможности личного кабинета ARS EXPRESS.

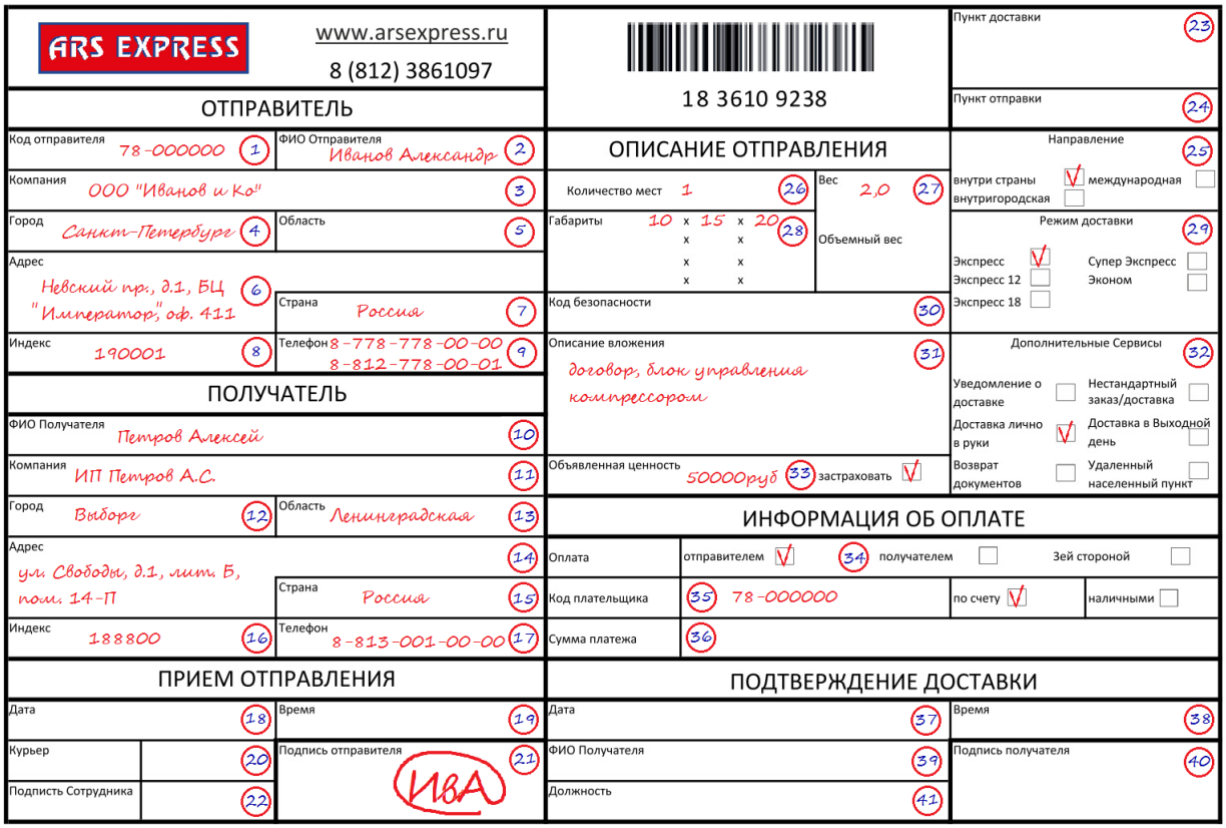


Инструкция по работе в Личном к

3.4. ЗАПОЛНЕНИЕ НАКЛАДНОЙ

Накладная заполняется отправителем. Все поля накладной заполняются печатными буквами. Указание индекса получателя на накладной является обязательным. Заполнить и распечатать накладные можно также, воспользовавшись возможностями сервиса «ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ», на сайте www.arsexpress.ru. Отправитель несет ответственность за полноту, достоверность и точность информации, указанной в накладной, в том числе за достоверное описание содержимого. При отсутствии в накладной полной информации о получателе (в т. ч. ФИО, точное название Населенного пункта, название области/района, индекса и /или номера телефона), ARS EXPRESS вправе отказать в осуществлении доставки или доставка осуществляется без гарантии сроков доставки. В случае если накладная оформлена неправильно, способ доставки, способ оплаты отправления указан некорректно или не соответствует ограничениям по весу, характеру вложения или территории обслуживания, ARS EXPRESS вправе произвести корректировку способа оплаты, а также режима доставки и

дополнительных услуг и сборов в накладные отправления.



3.4.1 РАЗДЕЛЫ НАКЛАДНОЙ, КОТОРЫЕ ЗАПОЛНЯЕТ ОТПРАВИТЕЛЬ:

1. Код отправителя. Для клиентов, работающих с ARS EXPRESS по договору.
2. ФИО Отправителя
3. Наименование компании - Отправителя
4. Город Отправителя
5. Область/ Район Отправителя, при наличии
6. Адрес Отправителя. Должен совпадать с фактическим адресом передачи отправления курьеру
7. Страна Отправителя
8. Индекс Отправителя
9. Контактный номер телефона Отправителя
10. ФИО Получателя
11. Наименование компании - Получателя
12. Город получателя
13. Область/ Район Получателя
14. Адрес Получателя
15.Страна Получателя
16.Индекс получателя
17. Контактный номер телефона Получателя
21. Подпись Отправителя
25.Направление. Выбрать необходимое
26. Количество мест
27. Вес. Указать вес всего отправления с округлением в большую сторону до 0,5 кг.
28. Габариты. Указать габариты каждого места
29. Режим доставки
31. Описание вложения. Указать кратно, но полностью содержимое отправления
32. Дополнительные Сервисы
33. Объявленная ценность. Если отправителем объявляется ценность отправления более 1000 руб., взимается дополнительный сбор. Указать при необходимости включения услуги.

34. Оплата. Указать сторону оплачивающую отправление
35. Плательщик. Указать код Плательщика и тип оплаты. Для клиентов, работающих с ARS EXPRESS по договору

3.4.2. РАЗДЕЛЫ НАКЛАДНОЙ, КОТОРЫЕ ЗАПОЛНЯЕТ СОТРУДНИК ARS EXPRESS:

18. Дата. Указать дату приема отправления
19. Время. Указать время приема отправления
20. Курьер. Указать номер маршрута
22. Подпись сотрудника
23.Код Пункта Доставки
24. Код Пункта Отправки
30. Код безопасности

3.4.3. РАЗДЕЛЫ НАКЛАДНОЙ, КОТОРЫЕ ЗАПОЛНЯЕТ ПОЛУЧАТЕЛЬ:

37. Дата. Указать дату доставки отправления
38. Время. Указать время доставки отправления
39. ФИО Получателя
40. Подпись получателя
41. Должность получателя

3.5. ПРИЕМ ОТПРАВЛЕНИЙ

Курьер может ожидать передачи отправления до 15 минут. В случае, если отправление не готово к приезду курьера, курьер может аннулировать заказ. Курьер не имеет права заполнять за отправителя накладные ARS EXPRESS и иные сопроводительные документы. Курьер принимает отправления согласно количеству мест в накладной. У отправителя остается копия накладной, остальные передаются курьеру.

3.6. ДОСМОТР ОТПРАВЛЕНИЙ

Курьер в праве досмотреть любое отправление, принимаемое к отправке, для проверки соответствия описания и состава отправления. Досмотр производится в присутствии отправителя. Вскрытие и упаковка после досмотра осуществляется отправителем. ARS EXPRESS оставляет за собой право на досмотр отправления в процессе доставки, руководствуясь действующим законодательством, а так же требованиям представителей государственных органов, компаний перевозчиков.

3.7. ПРОВЕРКА ВЕСА И РАЗМЕРА ОТПРАВЛЕНИЯ

Сотрудники компании ARS EXPRESS оставляют за собой право проверки объемного и фактического веса отправления, указанного отправителем в накладной ARS EXPRESS. При обнаружении расхождения данных проверки и данных указанным отправителем, корректный вес считается по данным проверки. Стоимость определяется по большему весу физическому или объемному.

3.7.1. ПОНЯТИЕ «ОБЪЕМНОГО ВЕСА»

Объемный вес отправления- это объем отправления переведенный в килограммы. Согласно метрическим стандартам Международной ассоциации воздушного транспорта, объемный вес отправления определяется по следующим формулам:

- Объемный вес, кг = (Длина, см * Ширина, см * Высота, см) / 5000
- Объемный вес, кг= Объем, м3 * 200

3.8. ДОСТАВКА ОТПРАВЛЕНИЙ

Сроки доставки исчисляются в рабочих днях. День приема отправления не учитывается при подсчете срока доставки. Доставка осуществляется по адресу, указанному в накладной, в период с 09:00 до 18:00, без временных интервалов (за исключением ЭКСПРЕСС 13). Доставка для юридических лиц осуществляется без предварительного уведомления получателя по телефону. Доставка частным лицам производится с обязательным информированием получателя по телефону. Доставка государственным организациям осуществляется по внутренним правилам данных организаций. Срок доставки отправлений, принятых в период с 20 декабря по последний официальный рабочий день декабря могут быть увеличены. Компания ARS EXPRESS освобождается от ответственности за неисполнение обязательств по срокам и условиям доставки, а также сохранности груза, если оно явилось следствием непредвиденных обстоятельств (форс-мажор).

3.9. КОЛИЧЕСТВО ПОПЫТОК ДОСТАВКИ

В случае, если курьер ARS EXPRESS не осуществил доставку отправления, по независящим от компании причинам с первого раза, вторичная доставка выполняется бесплатно. Третья и каждая последующая попытка доставки тарифицируется отдельно. Если повторная доставка не выполнена, сотрудник ARS EXPRESS уведомляет отправителя о сложившейся ситуации. Если отправитель в течении 30 календарных дней не предоставляет информацию о преодолении данной ситуации, отправление возвращается отправителю.

3.10. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

Ответственность компании ARS EXPRESS наступает с момента приема отправления уполномоченным сотрудником. Компания ARS EXPRESS несет ответственность только при наличии вины. В том числе ARS EXPRESS не несет ответственности по обязательствам клиентов, связанным с содержанием отправления. Ответственность не распространяется на случаи, когда сохранность внешней упаковки не была нарушена. Компания не несет ответственности за случаи, когда клиент самостоятельно произвел внутреннюю упаковку (внутренние конструкции, обеспечивающие фиксацию груза, амортизирующие прокладки и т.д.). В случае явного несоответствия характера упаковки свойствам вложенного отправления либо обнаруженного нарушения внешней упаковки, сотрудник ARS EXPRESS предупреждает клиента о выявленном несоответствии или нарушении и вносит отметку в накладной ARS EXPRESS: «Клиент предупрежден о несоответствии упаковки».

Клиент должен убедиться в том, что грузы не запрещены для перевозки, а также указанное в накладной содержимое соответствует вложению. Клиент возмещает компании ARS EXPRESS убытки в полном объеме, а также выплачивает сверх убытков штраф в размере 10 000 (десять тысяч) рублей, в случае если при передаче отправления на доставку не заявит о том, что груз относится к категории опасных или запрещенных.

4. ПОРЯДОК ОБЪЯВЛЕНИЯ ЦЕННОСТИ ОТПРАВЛЕНИЯ

4.1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Ценность отправления должна быть объявлена при оформлении заказа. Объявленная ценность отправления должна соответствовать действительной документально подтвержденной стоимости отправления. Груз принимается/доставляется только в упакованном виде. Накладные на отправление должны заполняться отправителем и содержать полные сведения.

4.2. ОБЪЕМ ОТВЕТСТВЕННОСТИ

Не возмещаются убытки, произошедшие вследствие:

- всякого рода военных действий или мероприятий и их последствий, повреждения или уничтожения минами, торпедами, бомбами и другими орудиями войны, народных волнений и забастовок, конфискации, реквизиции, ареста или уничтожения грузов по требованию военных или гражданских властей;
- влияния температуры, трюмного воздуха или особых свойств и естественных качеств груза, включая усушку;
- несоответствующей упаковки или укупорки грузов и отправления грузов в поврежденном состоянии;
- огня или взрыва вследствие погрузки с ведома клиента, но без ведома представителя ARS EXPRESS, веществ и предметов, опасных в отношении взрыва или возгорания;
- недостачи груза при целости наружной упаковки;
- повреждение груза животными и насекомыми;
- замедления в доставке грузов и падения цен; не возмещаются также другие косвенные убытки клиента;
- просрочки в доставке отправлений (грузов), происшедших не по вине ARS EXPRESS, в том числе вследствие задержки рейсов перевозчиков в связи с погодными условиями, а также в связи с аварией транспорта, осуществлявшего доставку.

4.3. ВЗАИМООТНОШЕНИЯ СТОРОН ПРИ НАНЕСЕНИИ УЩЕРБА

При нанесении ущерба грузу (почте) клиент обязан в течение 10 (десяти) рабочих дней предоставить все необходимые документы по первому требованию ARS EXPRESS: счет-фактуру, спецификацию и любые другие документы, подтверждающие стоимость отправления.

4.4. СОХРАННОСТЬ

Условием сохранности считается доставка отправления получателю без нарушения внешней упаковки. ARS EXPRESS не несет ответственности за внутритарную недостачу, порчу содержимого грузовых/почтовых мест, принятых (переданных) и доставленных в неповрежденной упаковке.

4.5. ОБЪЯВЛЕННАЯ ЦЕННОСТЬ / ОГРАНИЧЕННАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

Компания ARS EXPRESS несет ответственность перед клиентом за доставку его отправления любым видом транспорта в пределах, оговоренных условиями настоящего раздела. Ответственность ARS EXPRESS за отправления по территории РФ ограничена и не превышает 1 000 руб., доставляемые по одной накладной, если отправителем не объявлена более высокая ценность отправления.

Если отправителем объявляется ценность отправления более 1 000 руб., то взимается дополнительный сбор в размере 1 % от заявленной суммы. В этом случае обязательно заполнение графы «Объявленная ценность» накладной. Согласно Инструкции по страхованию грузов, Раздел 6 настоящего Руководства по услугам ARS EXPRESS.

Если объявленная ценность отправления при транспортировке по территории РФ по одной накладной более 1 000 000 руб., то возможность транспортировки рассматривается в центральном офисе ARS EXPRESS.

5. ЗАПРЕЩЕННЫЕ К ОТПРАВКЕ ОТПРАВЛЕНИЯ

Список товаров и вещей, запрещенных к отправке.

- Оружие огнестрельное, сигнальное, пневматическое, газовое, боеприпасы, холодное (включая метательное), электрошоковые устройства и искровые разрядники, а также основные части огнестрельного оружия.
- Наркотические вещества, психотропные, сильнодействующие, радиоактивные, взрывчатые, едкие, легковоспламеняющиеся и другие опасные вещества.
- Живые животные и растения.
- Денежные знаки РФ и иностранная валюта (или их эквиваленты).
- Ценные бумаги и платежные карты с положительным балансом на предъявителя
- Скоропортящиеся продукты питания.
- Предметы, которые по своему характеру или упаковке могут представлять опасность для работников, пачкать или портить другие отправления и оборудование.
- Опасные материалы, товары в аэрозольной упаковке (газовые баллоны, растворители и т.д.).
- Цветные металлы, изделия из них.
- Драгоценные и полудрагоценные камни, изделия из них
- Ювелирные изделия
- Прах, человеческие останки, человеческие органы и (или) ткани человека, кровь и ее компоненты.
- Изделия из стекла и фарфора (стаканы/бутылки/хрусталь и т. д.) без специальной упаковки.
- Художественные ценности, картины, иконы, антиквариат.
- Иные предметы в случаях, предусмотренных действующими нормативно-правовыми актами.

6. ИНСТРУКЦИЯ ПО СТРАХОВАНИЮ ГРУЗОВ

Страхованием отправок осуществляемых компанией «АРС ЭКСПРЕСС» занимается страховая компания «Пари».

1. **Как застраховать отправление:** при оформлении рукописной накладной, необходимо в разделе 33 «застраховать» поставить галочку и указать сумму объявленной ценности отправления в рублях. При оформлении в Личном кабинете – заполнить строчку «объявленная ценность» в разделе Отправление.

2. **Действия при получении отправления:**

При получении отправления, перед подписанием накладной, необходимо убедиться, что отправление доставлено полностью и без повреждений, целостность упаковки не нарушена, после этого можно подписывать накладную.

ВАЖНО: если выявлены повреждение или недостача в отправлении, необходимо отметить факт случившегося в накладной, кратко указав в ней, что именно произошло.

Обязательно нужно составить акт, в котором должно быть указано:

- номер накладной

- дата принятия груза

- подробное описание повреждений или указание чего именно не хватает в отправлении.

Курьер должен расписался в акте.

После чего сообщить о данном событии в компанию «АРС ЭКСПРЕСС» по электронной почте на адрес: info@arsexpress.ru, либо на почту вашего менеджера.

Если ваше отправление потеряно, об этом факте также необходимо в кратчайшие сроки сообщить в компанию «АРС ЭКСПРЕСС» по электронной почте на адрес: info@arsexpress.ru, либо на почту вашего менеджера.

3. **От чего застраховано отправление:**

Страхование производится на условиях «С ответственностью за все риски».

По договору страхования (полису), заключенному на этом условии, возмещаются:

а) убытки от повреждения, уничтожения, пропажи без вести или хищения всего или части груза, происшедшие по любой причине, кроме случаев, предусмотренных в пункте 4 настоящей инструкции;

б) необходимые и целесообразные расходы по спасанию груза.

4. **От чего не застраховано отправление (исключения из покрытия):**

Не возмещаются убытки, происшедшие вследствие:

А) воздействия ядерного взрыва, радиации или радиоактивного заражения;
Б) военных действий, а также маневров или иных военных мероприятий;

В) гражданской войны, народных волнений всякого рода или забастовок;
Г) умысла Страхователя, Выгодоприобретателя, их представителей;
Д) страховщик освобождается от выплаты страхового возмещения за убытки, возникшие вследствие изъятия, конфискации, реквизиции, ареста или уничтожения застрахованного Отправления по распоряжению государственных органов;
Е) несоответствующего крепления, несоответствующей упаковки, укладки или укупорки предметов, входящих в состав Отправления или пересылки (перевозки) Отправления в поврежденном состоянии;
Ж) влияния температуры, особых свойств и естественных качеств Отправлений, включая усушку;
З) естественной утечки, естественной потери веса или объема, а также нормального износа застрахованного Отправления;
И) огня или взрыва в результате погрузки с ведома Страхователя (Выгодоприобретателя) или его представителей, но без ведома Страховщика, веществ и предметов, опасных в отношении взрыва или самовозгорания;
К) недостачи Отправлений при целостности наружной упаковки, а также отсутствии следов проникновения в перевозочное средство (контейнер, кузов автомобиля и т.п.) с системами запирания и пломбировки;
Л) повреждения внутри места Отправления при целостности его наружной упаковки;
М) производственного брака или дефекта;
Н) задержки в доставке Отправлений, даже если задержка вызвана наступлением страхового случая;
О) проникновения в помещения временного хранения Отправления воды, атмосферных осадков через незакрытые окна, двери, иные отверстия;
П) влажности внутри помещения временного хранения Отправления;
Р) затопления Отправления, находящегося на временном хранении в подвальных или заглубленных помещениях на расстоянии менее 18 см от поверхности пола;
С) хищения Отправления, находящегося на временном хранении, без признаков проникновения в закрытое помещение;
Т) нарушения Страхователем, Выгодоприобретателем, их представителями установленных действующим законодательством правил пересылки (перевозки) и хранения Отправлений;
У) подпункты О - С настоящего договора действуют в том случае, если Страхователь (Выгодоприобретатель) является хранителем застрахованного Отправления;
Ф) не возмещаются любые косвенные убытки (в том числе упущенная выгода) Страхователя (Выгодоприобретателя).

АКТ

от ___ _____ 20____г.

Мы, нижеподписавшиеся:

Получатель: _____

Адрес (место составления акта): _____

Представитель ARS EXPRESS: _____

в момент доставки отправления установили следующее:

1. По документам значится:

Накладная № _____

Количество мест _____, вес _____ кг,

Род упаковки _____

Общее наименование отправления _____

2. В действительности оказалось:

2.1. Количество мест _____, вес _____ кг

2.2. Фактическое состояние упаковки

Упаковка не повреждена. Претензий к ARS EXPRESS по состоянию упаковки отправления не имею

_____
подпись получателя

2.2.2 Упаковка повреждена. (Подробное описание повреждений) _____

_____
_____
_____

2.3 Фактическое состояние вложений отправления

2.3.1. Повреждений не имеется. Претензий к ARS EXPRESS по состоянию вложений отправления не имею

_____
подпись получателя

2.3.2. Повреждения имеются. (Подробное описание повреждений, наименование и описание вложений)

_____
_____
_____

3. Претензий к ARS EXPRESS по состоянию вложений отправления не имею _____

4. Причина повреждений _____

5. Произведена фотосъемка (количество фотографий) _____

Акт подписали

Получатель _____ (_____)

Представитель ARS EXPRESS _____ (_____)